

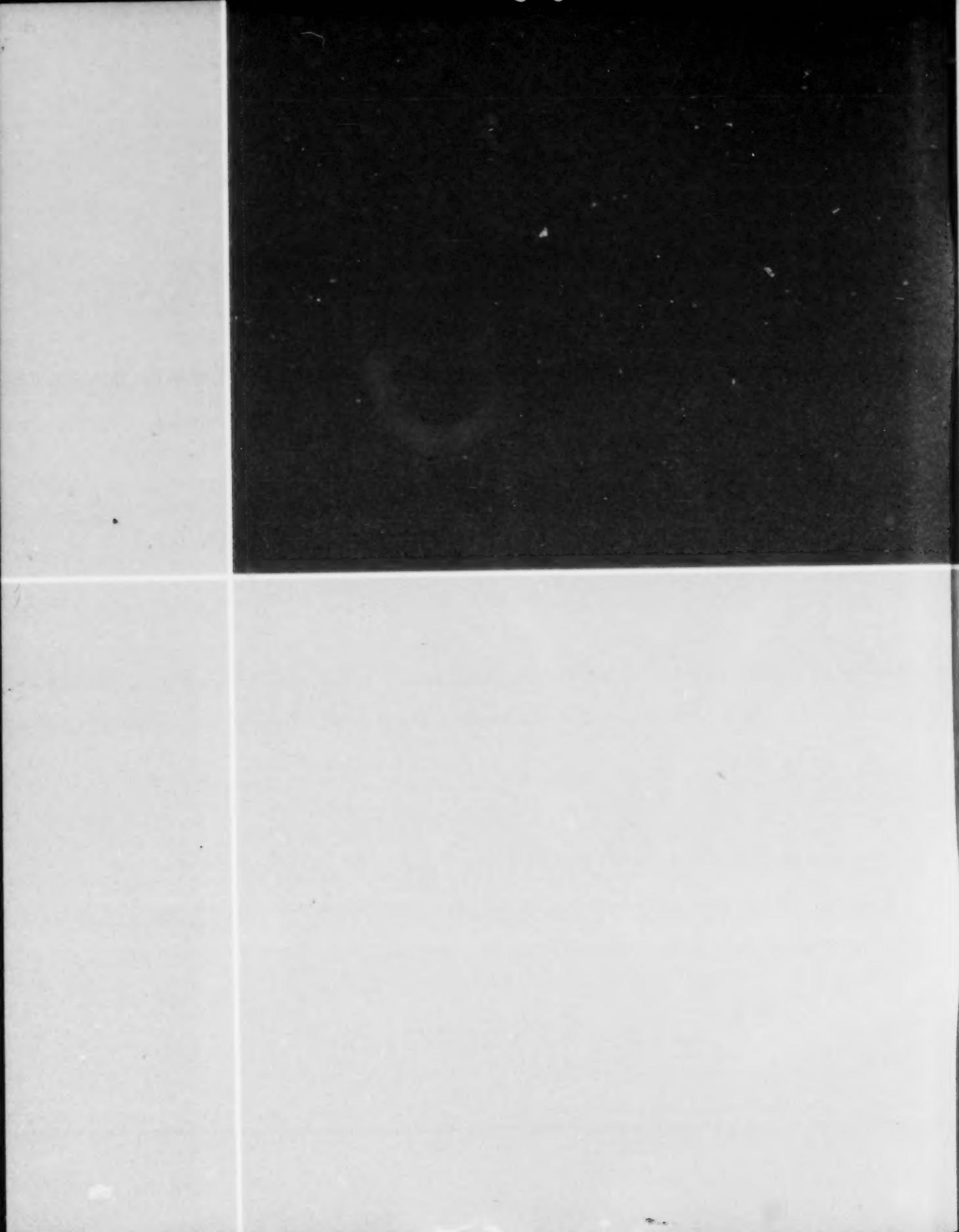
2008

Rapport annuel d'activité



Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels





2008

Rapport annuel d'activité

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC

Luc Meunier

Président du conseil d'administration et chef de la direction

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)

Suzanne Mailhot

Directrice

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Réalisation

Direction de l'IVAC

Collaboration

Direction des communications et des relations publiques et Direction
de la comptabilité et de la gestion de l'information de la CSST

Révision linguistique et production

Direction des communications et des relations publiques de la CSST

Conception graphique

Diane Urbain et Nadine Bariteau

Infographie

Diane Urbain et Nadine Bariteau

Impression

Imprimerie de la CSST

Dépôt légal – 2^e trimestre 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives du Canada, 2009

ISBN : 978-2-550-56256-6

ISSN : 0837-600

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Québec

Madame Kathleen Weil
Ministre de la Justice et procureure générale
Gouvernement du Québec

Monsieur le Président,

Madame la Ministre:

Nous avons l'honneur de vous présenter, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le *Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2008.

Veuillez agréer, Monsieur le Président,
l'assurance de notre haute considération

Tal l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2008.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La ministre de la Justice et procureure générale,
Kathleen Weil

Le président du conseil d'administration
et chef de la direction,
Luc Meunier

Table des matières

Avant-propos	7
La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	8
Revue de l'année	10
Faits saillants de l'année 2008	10
Activités des services	13
Organigramme	17
Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels	18
Profil de la clientèle	18
Prestations et frais d'administration	23
Loi visant à favoriser le civisme	30
Profil de la clientèle	30
Prestations et frais d'administration	32

Liste des tableaux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

1 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge	19
2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime	20
3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime	21
4 Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime	22
5 Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime	22

Prestations et frais d'administration

6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime	23
7 Décisions rendues	24
8 Répartition des décisions rendues en 2008 par région	25
9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du <i>Code criminel</i> énumérés dans l'annexe de la <i>Loi sur l'IVAC</i>	26
10 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet	27
11 Prestations versées et frais d'administration	28
12 Nombre et types de prestations versées en 2008	29

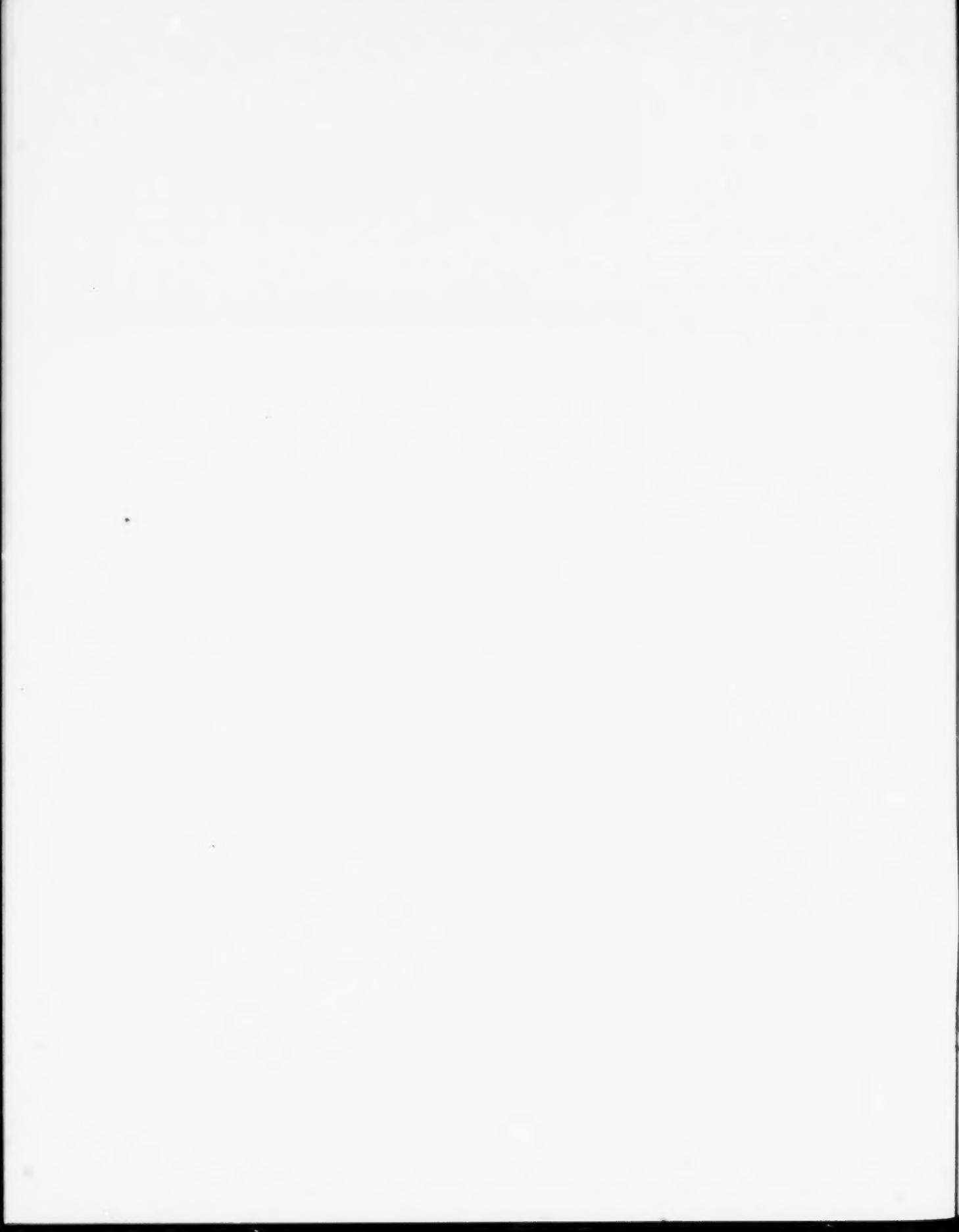
Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

13 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge	31
14 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur	31

Prestations et frais d'administration

15 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur	32
16 Décisions rendues	33
17 Répartition des décisions rendues en 2008, par région	34
18 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet	34
19 Prestations versées et frais d'administration	35
20 Nombre et types de prestations versées en 2008	35



Avant-propos

C'est avec fierté que je vous présente le *Rapport annuel d'activité* pour l'année 2008, lequel est mon dernier à titre de directeur de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). En effet, depuis le 9 mars dernier, M^{me} Suzanne Mailhot occupe la fonction de directrice de l'IVAC.

À l'aube de ma retraite, il m'est permis de faire un bilan positif des sept dernières années.

Au cours de cette période, le régime de l'IVAC a connu à la fois un accroissement appréciable du nombre de ses actes et une transformation importante de celles-ci. En 2001, près de 2 600 demandes de prestations avaient été acceptées, alors qu'en 2008, plus de 5 300 sont en. De plus, le montant des prestations versées, de l'ordre de 41 millions de dollars en 2001, a atteint quelque 7,3 millions de dollars en 2008.

Par ailleurs, au cours des trois dernières années, la Direction de l'IVAC a revisé ou profondément modifiée de façons de faire. Cette démarche visait l'amélioration de ses services à la clientèle, le développement des compétences de son personnel et l'optimisation de son emplacement dans l'administration du régime.

Sous la gouverne de Mme Mailhot, d'autres travaux nous permettront, au cours des prochaines années, de poursuivre plus avant nos engagements.

Je désire, en terminant, remercier la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) du soutien important qu'elle a apporté à sa Direction de l'IVAC. Je doive également remercier nos collaboratrices et partenaires, qui ont compris le sens de notre démarche et qui en sont appuyé le cheminement.

Qu'il me soit permis, finalement, de remercier chaleureusement tous les employés de la Direction de l'IVAC, qui ont cru au succès de notre démarche. Leur passion indéfectible à la cause des victimes d'actes criminels est certes la raison principale de notre réussite. Ils peuvent être fiers de tels résultats.

Jean Ranger

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi sur l'IVAC) existe depuis le 1^{er} mars 1972.

En promulguant cette loi, l'État québécois prenait en compte les problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et, par le fait même, à l'égard des victimes de violence.

Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation des préjudices qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Des lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion corporelle ou un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972 comparativement à 4 318 demandes en 2008.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu près de 92 700 demandes de prestations et autorise le versement d'indemnités totalisant plus de 967 millions de dollars.

Dans la foulée, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ainsi, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la *Loi sur les accidents du travail* (L.R.Q., chap. A-3). Les mesures prévues pour les réclamants comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Au sein de la CSST, la Direction de l'IVAC analyse l'admissibilité des demandes de prestations que lui présentent les citoyens en vertu de ces deux lois et en assure le traitement.

Au cours de l'exercice 2008, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités à la ministre de la Justice et procureure générale relativement à l'application de la *Loi sur l'IVAC* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*. Les frais engagés pour l'application des lois qu'elle administre sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

Revue de l'année

Faits saillants de l'année 2008

Modernisation des services de l'IVAC

En 2008, pour faire suite à la mise en œuvre de nouveaux processus visant la modernisation des services offerts à la clientèle, la Direction de l'IVAC a développé des façons de faire et créé des outils à l'intention de son personnel. L'objectif poursuivi par ces changements est d'inciter les intervenants à s'approprier le projet de modernisation, à l'intégrer dans leurs pratiques quotidiennes et à développer leurs habiletés et leurs compétences, chacun dans sa spécialité, de façon à optimiser l'intervention en fonction des besoins exprimés par la clientèle.

Ateliers d'intégration du modèle fonctionnel

Afin de favoriser l'intégration des nouveaux processus par les équipes de travail, divers ateliers de discussion et de développement ont été organisés au cours de l'année. Ils portaient notamment sur les sujets suivants :

- la détermination du droit aux indemnités;
- le traitement de l'information médicale et psychosociale;
- le suivi axé sur la capacité du client;
- le plan d'action du traitement du dossier.

Programme intégré de développement

Ce programme, qui comporte notamment des activités de formation, des ateliers de discussion et des conférences, vise le développement des habiletés relationnelles de l'intervenant dans ses communications avec la clientèle. Les objectifs sont de favoriser l'empathie et l'écoute, d'éviter l'enrhéasement, de gérer la charge émotionnelle et de reconnaître le niveau d'équilibre émotionnel nécessaire à une intervention de qualité.

Ainsi, à l'automne 2008, près de 70 intervenants ont participé à une formation pratique donnée par le Cégep de St-Jérôme : « Communiquer avec une clientèle delicate ». Cette formation visait à aider le personnel qui intervient auprès des clients à développer ses habiletés relationnelles et à désamorcer les situations difficiles en adoptant des attitudes appropriées.

Les préposés aux renseignements ont également pu bénéficier de formations sur mesure portant sur les techniques de communication avec la clientèle.

L'ensemble du personnel a aussi participé à une session d'information et d'échanges sur la gestion de l'insatisfaction de la clientèle et le traitement des plaintes, organisée en collaboration avec le Service des relations avec la clientèle de la CSST.

Comité de travail

Depuis novembre 2007, un comité de travail multidisciplinaire se réunit chaque semaine pour analyser des dossiers en vue de s'assurer que l'intervention est adaptée aux besoins du client.

Cette activité permet aux membres du comité de partager une vision et une compréhension communes des différents facteurs à prendre en considération pour que l'intervention auprès du client soit optimale.

Rencontres avec le Bureau médical

Les médecins et les psychologues de la Direction de l'IVAC tiennent de façon régulière des réunions avec les intervenants. Ces rencontres ont un double objectif : l'acquisition et le perfectionnement de connaissances médicales et cliniques de l'employé ainsi que la mise en commun de questions et réponses utiles au traitement de dossiers.

Dossiers de longue durée

Dans le cas du traitement de dossiers complexes et de longue durée, des solutions originales sont proposées pour compléter un dossier après avoir pris entente avec le client sur les modalités d'un règlement final qui respecte les lois et politiques applicables. En 2008, 27 dossiers se sont ainsi réglés à la satisfaction des parties.

Programme d'assurance qualité

L'objectif du programme d'assurance qualité, élaboré en 2007, est d'optimiser le service à la clientèle tout en s'assurant que les différentes activités de l'organisation se sont réalisées dans le respect des critères de qualité retenus. Dans ce but, des contrôles de qualité ont été effectués et des indicateurs ont été créés pour fournir toute l'information utile tant au gestionnaire qu'à l'intervenant. Cette année, deux activités ont fait l'objet d'une vérification : la transmission d'informations par les préposés aux renseignements de l'IVAC à la clientèle qui téléphone à ses bureaux et le paiement des frais

Ces contrôles permettent non seulement d'évaluer si les activités accomplies sont conformes aux critères de qualité retenus, mais permettent aussi d'appliquer des mesures susceptibles d'en améliorer la qualité.

Services aux proches des victimes

Les modifications législatives instaurant des mesures d'aide aux proches des victimes ainsi que le *Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes d'actes criminels* sont entrés en vigueur le 22 mars 2007.

Ces mesures prévoient que les proches d'une victime d'homicide peuvent bénéficier de 20 séances de psychothérapie, alors que pour les autres crimes, une personne utile à la réadaptation de la victime a droit à 15 séances de psychothérapie.

En 2008, 131 personnes se sont prévalues de ces mesures, soit 45 proches de victimes d'homicide et de disparition et 86 proches utiles à la réadaptation de victimes d'autres crimes. Pour ces autres crimes, dans près de 63 % des cas, le proche en question était la mère de la victime.

Demande de prestations

Le formulaire *Demande de prestations* a été modifié en septembre 2008. Les instructions qui accompagnent le formulaire sont énoncées de façon claire et précise et informent le client des conséquences d'une demande incomplète.

Les principaux changements sont l'ajout de renseignements concernant les proches d'une victime décédée et ceux nécessaires au calcul et au versement des indemnités.

Les annexes ont également été modifiées, notamment celle qui demande au client de préciser les motifs pour lesquels il a tardé à présenter sa demande de prestations et celle destinée à l'employeur.

Le dépliant *Un rayon d'espérance pour les victimes d'actes criminels* a été mis à jour. Il donne maintenant des précisions sur les services offerts aux proches des victimes.

Conciliation devant le Tribunal administratif du Québec

En 2008, les avocats du Bureau du Procureur général ont exercé leur mandat d'intervention dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ), en privilégiant le processus de conciliation. Ainsi, au cours de l'année, des 194 dossiers réglés devant le TAQ, 112 ont fait l'objet d'une entente de conciliation, soit 58 %. Dans les autres cas, une audience a été tenue, et on constate que c'est dans une proportion de 71 % que les décisions du Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme ont été maintenues.

Développement des compétences

Tout au long de l'année 2008, la Direction de l'IVAC a assuré le recrutement, l'accueil, l'intégration et la formation de nouveaux employés afin de pourvoir des postes laissés vacants en raison de départs ou de congés de maladie ou de maternité.

Parallèlement à l'intégration de ces nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage aussi l'acquisition de nouvelles connaissances par la formation professionnelle continue.

Ainsi, au cours de l'année, les employés ont participé à des activités de formation et de perfectionnement telles que:

- une formation sur la sécurité de l'information à la CSST;
- une formation sur les règles d'éthique applicables aux membres de la fonction publique;
- une formation sur le phénomène de douleurs persistantes;
- une formation sur le traumatisme crânio-cérébral.

Mentionnons également la participation d'employés à une conférence donnée par le Centre d'expertise Marie-Vincent, au Forum sur les agressions sexuelles et la violence conjugale organisé par les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), de même qu'à une conférence analysant le cycle de la violence dans les relations amoureuses des jeunes.

D'autres employés ont suivi une formation en gestion des ressources humaines.

Présence dans le milieu

Les chefs d'équipe en réadaptation continuent de participer activement aux réunions et de faire partie des comités des tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale. Ils participent également aux rencontres du Centre d'expertise Marie-Vincent, spécialisé dans le traitement d'enfants victimes d'agression sexuelle.

Comme par le passé, le personnel de la Direction a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et des centres jeunesse.

Le 20 février 2008, le comité de gestion de la Direction de l'IVAC a présenté aux représentants du Protecteur du citoyen le résultat du projet de modernisation des services de l'organisation, ainsi qu'un bilan de ses activités. Le 25 novembre 2008, la même présentation a été faite, cette fois à l'intention du conseil d'administration de l'Association québécoise Plaidoyer Victimes. Mentionnons que deux professionnels de la Direction de l'IVAC font partie du comité organisateur du 5^e colloque de cette association, qui se tiendra en octobre 2009.

En novembre 2008, la conseillère juridique et la spécialiste en réadaptation ont donné une session de formation aux avocats du Bureau du Procureur général à Montréal qui interviennent dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec.

Enfin, le 1^{er} octobre 2008, la Direction de l'IVAC a présenté un stand d'information à l'occasion d'un colloque sur les agressions sexuelles et la violence conjugale organisé par les CALACS.

Activités des services

L'équipe de soutien à la direction

En plus de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion, la spécialiste en réadaptation et la conseillère en développement-indemnisation fournissent une expertise propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la Direction. À cette fin, elles conçoivent des activités de formation à l'intention des intervenants. L'analyste en informatique a poursuivi ses activités de soutien à la mise en place de nouveaux processus de traitement tout en assumant son mandat de production de statistiques opérationnelles et informationnelles ainsi que son rôle de répondant pour la gestion des systèmes d'information et de technologies informatiques. La conseillère juridique, outre son rôle conseil, a participé aux activités de répartition des dossiers et a exécuté divers mandats de relations publiques.

Le Bureau médical

Les médecins et les psychologues exercent un rôle conseil pour toute question à caractère médical ou paramédical auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2008, 1 303 demandes de révision et de reconsideration administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative.

Révision administrative

Au cours de l'année, 903 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation portent sur la durée ou sur le montant des indemnités versées pour l'incapacité temporaire.

et permanente. En ce qui a trait à l'admissibilité, les contestations touchent le délai pour présenter une demande de prestations et l'absence de preuve d'un acte criminel. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 82 % des cas et modifiées dans 18 % des cas.

Les décisions rendues par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme peuvent être contestées devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les décisions rendues par ce tribunal sont sans appel.

Reconsidération administrative

Les demandes de reconsideration administrative sont examinées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. La majorité de ces demandes vise le remboursement des frais d'assistance médicale et les mesures de readaptation sociale.

Au cours de l'année 2008, 321 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 81 % des cas et modifiées dans 19 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

Accès au régime

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la loi ou d'un acte de sauvetage peut se prévaloir des mesures prévues par la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi sur l'IVAC)* ou par la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ces mesures visent :

- la personne blessée directement ou tuée à l'occasion d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*;
- la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation et qui subit un préjudice;

- la personne qui prévient une infraction ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction et qui subit un préjudice;
- le sauveteur blessé, décédé ou dont les biens sont endommagés au moment où il porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

En cas de décès, les personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Demande de prestations

Pour se prévaloir des mesures prévues par ces lois, toute victime, tout sauveteur ou tout réclamant doit remplir le formulaire *Demande de prestations*. La demande doit être transmise dans l'année où survient le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire au bureau de la Direction de l'IVAC, dans son site Web (www.ivac.qc.ca) et dans les bureaux régionaux de la CSST. On le trouve également dans les endroits suivants : CAVAC, centres jeunesse, hôpitaux, CSSS et postes de police.

Décisions

Au cours de l'année, conformément à la loi sur l'IVAC et à la *Loi visant à favoriser le civisme*, 4 344 demandes ont été acceptées et 649 ont été rejetées, principalement en raison de l'absence de preuve d'un acte criminel et en raison du fait que la demande de prestations a été présentée à l'expiration du délai prévu par la loi. Par ailleurs, 191 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit aux réclamants. Les tableaux 7 et 10 précisent la répartition de ces décisions selon la loi applicable.

Enquêtes

Pour certaines demandes de prestations, il est nécessaire d'effectuer une enquête afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel. Les enquêteurs rencontrent alors les personnes liées à l'événement faisant l'objet de la demande de prestations et soumettent par la suite un rapport écrit, permettant ainsi une meilleure application des critères prévus à la loi.

Intervention

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour mandat d'assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

Une équipe spécialisée d'intervenants est formée pour traiter les dossiers de victimes ou de sauveteurs dont l'état présente peu de risque de passage à la chronicité.

Une autre équipe formée d'agents et de conseillers consacre ses efforts à la prestation de services personnalisés aux personnes dont les lésions sont plus graves ou dont l'état présente un risque de passage à la chronicité.

Enfin, une troisième équipe se spécialise dans le traitement de dossiers de victimes d'âge mûr.

Un cadre de référence en intervention, établi en 2007, permet non seulement de tracer un portrait précis de la clientèle en fonction de ses besoins particuliers, mais favorise également un meilleur travail d'équipe entre les employés ainsi que des interventions qui s'amorcent plus tôt et qui se poursuivent de façon soutenue jusqu'au rétablissement du client.

Indemnités et services

Pendant la période où le réclamant est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles, il reçoit 90 % du revenu net retenu. Le salaire maximum assurable était fixé à 60 500 \$ en 2008.

Les frais suivants peuvent être remboursés :

- readaptation physique (médicaments, traitements médicaux, etc.);
- readaptation sociale (psychothérapie, frais de protection, etc.);
- readaptation professionnelle (programmes de recherche d'emploi, de formation, de recyclage, adaptation du poste de travail, etc.).

En outre, s'il subsiste des séquelles permanentes à la suite des traitements, le réclamant reçoit une rente mensuelle ou un versement en capital proportionnel à son incapacité physique ou psychique.

Remboursement à la suite d'un préjudice matériel

La victime d'un acte criminel ou le sauveteur ayant subi un préjudice matériel peut obtenir une indemnité fixée selon certains critères et pouvant s'élever jusqu'à 1 000 \$.

En cas de décès

Les personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur décédé peuvent présenter une demande de prestations. Le montant de la rente qui peut leur être versée varie selon le nombre de personnes à charge.

Les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 \$ et un montant de 3 124,00 \$ est alloué pour les frais funéraires d'une victime décédée.

Dans le cas d'un mineur décédé à la suite d'un acte criminel, une indemnité de 3 000 \$ est accordée aux parents.

Accueil et renseignements

Dans le but d'améliorer le service à la clientèle, l'équipe des préposés aux renseignements a modifié sa façon de traiter les appels. En utilisant les informations consignées dans les différentes bases de données, le préposé tente, dans la mesure du possible, de compléter l'appel téléphonique. À défaut, un transfert d'appel supervisé évite au client de répéter à l'intervenant l'information déjà transmise au préposé.

Au cours de l'année 2008, les préposés aux renseignements ont reçu plus de 92 000 appels. En outre, 2 263 visiteurs se sont présentés à l'accueil, ce qui a favorisé un contact personnalisé avec la clientèle.

Effectif

En date du 31 décembre 2008, la Direction de l'IVAC comptait 72 employés permanents, 48 employés occasionnels et 8 employés contractuels, pour un total de 128. De ce nombre, 62 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 35 % à celle des professionnels et 3 % à celle du personnel d'encadrement.

La proportion de femmes s'élevait à 81 %.

Organigramme

DIRECTION DE L'IVAC

Suzanne Mailhot,
Directrice

Équipe de soutien
à la direction

Bureau de la révision
administrative

Service administratif
Bureau médical et
Service de
l'indemnisation
et de la réadaptation

Directrice
Carmen Béliveau

Service de l'accès
au régime/Service
de l'indemnisation
et de la réadaptation
incluant la clientèle
enfants

Directrice
Line Charland

Service de
l'indemnisation
et de la réadaptation

Directrice
Diane Bilodeau

Organigramme

DIRECTION DE L'IVAC

Suzanne Mailhot,
Directrice

Équipe de soutien
à la direction

Bureau de la révision
administrative

Service administratif
Bureau médical et
Service de
l'indemnisation
et de la réadaptation

Directrice
Carmen Beliveau

Service de l'accès
au régime/Service
de l'indemnisation
et de la réadaptation
incluant la clientèle
enfants

Directrice
Line Charland

Service de
l'indemnisation
et de la réadaptation

Directrice
Diane Bilodeau

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008, la Direction de l'IVAC a reçu 5 699 nouvelles demandes de prestations, soit une hausse de 7,1 % par rapport à 2007, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 5 156 décisions ont été rendues; 4 318 demandes de prestations ont été acceptées et 647 ont été rejetées. Cependant, 191 dossiers ont été fermés à la suite du désintérêt ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les prestations versées à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 73 256 985,41 \$ (voir le tableau 11).

On observe que plus de femmes (65 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis sont les voies de fait et les agressions sexuelles. À eux seuls, ils constituent 75 % des crimes ayant fait l'objet d'une demande de prestations acceptée (voir le tableau 2).

On observe également que 28,4 % des personnes victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans. Elles ont subi des crimes à caractère sexuel dans 54 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans, ils comptent pour 34 %, alors que ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans représentent 33 %. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées et les agressions sexuelles sont les principaux actes criminels commis. Pour ce qui est des personnes âgées, elles constituent 3 % des victimes, principalement de voies de fait (voir le tableau 3).

* Les crimes à caractère sexuel comprennent les actes de violence commise, cependant par une personne en situation d'autorité, appartenant à une autre personne, ou dans un cadre d'agression sexuelle.

Tableau 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges*	Nombre de demandes acceptées en 2008			%
	Femmes	Hommes	Total	
De 0 à 6 ans	127	112	239	5,5 %
De 7 à 12 ans	272	187	459	10,6 %
De 13 à 17 ans	344	187	531	12,1 %
De 18 à 35 ans	1 014	479	1 493	34,6 %
De 36 à 64 ans	961	492	1 453	33,7 %
65 ans et plus	90	53	143	3,2 %
Total	2 808	1 510	4 318	100 %
Pourcentage	65 %	35 %		

* Selon la loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, les groupes d'âges sont déterminés en fonction de l'âge au moment de la commission de l'acte criminel. Les personnes de 18 ans et plus sont considérées comme étant dans la catégorie des personnes âgées.

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime					
Article du Code criminel	Actes criminels	Nombre de demandes acceptées en 2008			
		Femmes	Hommes	Total	%
65	Participation à une émeute	1	0	1	-
86	Braquer une arme à feu	13	4	17	-
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	4	0	4	-
155	Inceste	6	0	6	-
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	1	2	3	-
229	Meurtre	27	21	48	1 %
	Témoin direct de meurtre	2	0	2	-
234	Homicide involontaire	2	3	5	-
239	Tentative de meurtre	10	15	25	1 %
247	Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles	0	1	1	-
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	2	1	3	-
266	Voies de fait	1 363	649	2 012	47 %
	Témoin direct de voies de fait	14	13	27	-
267	Aggression armée	228	410	638	15 %
268	Voies de fait graves	8	42	50	1 %
269	Infraction ilégale de lésions corporelles	6	5	11	-
271	Aggression sexuelle	983	216	1 199	28 %
272	Aggression sexuelle armée	3	2	5	-
273	Aggression sexuelle grave	1	0	1	-
279 (1)	Enlèvement	3	4	7	-
279 (2)	Séquestration ilégale	6	2	8	-
343	Vol qualifié	97	111	208	5 %
423	Intimidation par la violence	18	1	19	-
430 (2)	Mefait	1	0	1	-
433	Crime d'incendie	5	4	9	-
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	4	4	-
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	4	0	4	-
Total		2 808	1 510	4 318	100 %

Sur cette période de 10 %.

Tableau 3

Article du Code criminel	Actes criminels(2)	Nombre de demandes acceptées en 2008						
		0 - 6 ans	7 - 12 ans	13 - 17 ans	18 - 35 ans	36 - 64 ans	65 ans et plus	Tous les âges
65	Participation à une émeute	0	0	0	0	1	0	1
86	Braquer une arme à feu	0	1	1	6	7	2	17
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	1	2	1	0	0	0	4
155	Inteste	0	1	4	0	1	0	6
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	1	0	0	0	2	0	3
229	Meurtre	0	0	1	19	23	5	48
	Témoin direct de meurtre	0	1	0	1	0	0	2
234	Homicide involontaire	0	2	0	1	1	1	5
239	Tentative de meurtre	0	0	0	9	15	1	25
247	Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles	0	0	0	1	0	0	1
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	0	2	1	0	3
266	Voies de fait	99	160	159	720	809	65	2 012
	Témoin direct de voies de fait	11	10	5	0	0	1	27
267	Aggression armée	11	21	48	289	247	22	638
268	Voies de fait graves	4	1	3	24	16	2	50
269	infraction illegale de lésions corporelles	0	0	1	6	2	2	11
271	Aggression sexuelle	108	254	290	338	196	13	1 199
272	Aggression sexuelle armée	0	1	1	2	1	0	5
273	Aggression sexuelle grave	0	0	0	0	1	0	1
279 (1)	Enlèvement	0	1	1	3	2	0	7
279 (2)	Séquestration ilégale	3	1	0	1	3	0	8
343	Vol qualifié	1	1	14	58	108	26	208
423	Intimidation par la violence	0	2	2	8	7	0	19
430 (2)	Mefair	0	0	0	0	0	1	1
433	Crime d'incendie	0	0	0	3	5	1	9
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	0	0	1	2	1	4
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	0	0	1	3	0	4
Total		239	459	531	1 493	1 453	143	4 318

(2) Les demandes sont classées par acte criminel et non par victime. Le code du Québec de la sécurité sociale (la loi sur l'IVAC) est inclus dans le total des demandes.

Source : Statistique Canada, Service canadien de la sécurité sociale, Bureau de la statistique.

Tableau 4

Répartition des liens entre la victime et l'agresseur selon le sexe de la victime

Lien	Nombre de demandes acceptées en 2008			
	Femmes	Hommes	Total	%
Conjoint	704	34	738	17,1 %
Connaissance	684	477	1 161	26,9 %
Ex-conjoint	277	14	291	6,7 %
Famille	736	335	1 071	24,8 %
Agresseur inconnu	384	639	1 023	23,7 %
Lien avec l'agresseur non établi	23	11	34	0,8 %
Total	2 808	1 510	4 318	100 %

Tableau 5

Répartition des lieux des crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2008			
	Femmes	Hommes	Total	%
Domicile de la victime	1 829	523	2 352	54 %
Domicile de l'agresseur	386	140	526	12 %
Voie publique	161	312	473	11 %
Bar, hôtel ou restaurant	69	171	240	6 %
Domicile d'un tiers	93	49	142	3 %
Autre lieu	50	67	117	3 %
Stationnement	37	60	97	2 %
Moyen de transport	46	36	82	2 %
Commerce ou institution financière	28	36	64	1 %
Institution scolaire	25	34	59	1 %
Parc	18	37	55	1 %
Lieu non établi	38	16	54	1 %
Lieu de travail	12	18	30	-
Établissement de santé	14	1	15	-
Milieu carcéral	2	10	12	-
Total	2 808	1 510	4 318	100 %

Source : ministère de l'IE

Prestations et frais d'administration

Tableau 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime				
Région	2006	2007	2008	Variation de 2008 par rapport à 2007
Abitibi-Témiscamingue	115	139	152	9,4 %
Bas-Saint-Laurent	120	142	128	-9,9 %
Chaudière-Appalaches	235	202	245	21,3 %
Côte-Nord	81	73	63	-13,7 %
Estrie	404	313	415	32,6 %
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	33	55	58	5,5 %
Île-de-Montréal	1 405	1 290	1 469	13,9 %
Lanaudière	398	369	411	11,4 %
Laurentides	351	370	387	4,6 %
Laval	228	213	206	-3,3 %
Longueuil	318	290	269	-7,2 %
Mauricie et Centre-du-Québec	485	481	420	-12,7 %
Outaouais	126	133	150	12,8 %
Québec	447	444	431	-2,9 %
Saguenay—Lac-Saint-Jean	229	181	200	10,5 %
St-Jean-sur-Richelieu	158	152	149	-2,0 %
Valleyfield	142	173	174	0,6 %
Yamaska	214	247	226	-8,5 %
Adresse ou code postal invalide	—	—	58	—
Extérieur du Québec au Canada	40	54	31	—
Extérieur du Canada	—	—	4	—
Dossiers avec données non disponibles	—	—	53	—
Total	5 529	5 321	5 699	7,1 %

Les demandes de prestations sont en nombre de plus. Elles n'incluent pas les demandes qui ont été rejetées.

Tableau 7

Décisions rendues				
Résultat de l'étude des demandes	2006	2007	2008	Variation de 2008 par rapport à 2007
Demandes acceptées	4 618	4 810	4 318	-10,2 %
Demandes rejetées ¹	1 250	842	647	-23,2 %
Dossiers fermés à la suite				
— du désistement du réclamant ²	53	16	19	18,8 %
— du désintérêt du réclamant ³	554	292	172	-41,1 %
Dossiers avec données non disponibles			92	
Total	6 475	5 960	5 248	-11,9 %

¹ Voir les notes de cette au tableau III.² Le demandeur, établi pour administrer de la demande et interroger à la demande de la suite.³ Le demandeur établi pour administrer de la demande est interrogé, il poursuit cependant pas forcément une communication de la question de l'IVAC. Exemples: le réclamant ne répond pas suite à une demande de production de rapport médical; il demande une liste d'adresses

Tableau 8

Régions	Acceptées	Rejetées	Désiste- ments	Désinté- ressements	Total	%
Abitibi-Témiscamingue	113	23	0	3	139	2,7 %
Bas-Saint-Laurent	98	23	0	5	126	2,4 %
Chaudière-Appalaches	179	17	0	2	198	3,8 %
Côte-Nord	48	11	2	1	62	1,2 %
Estrie	326	25	1	25	377	7,3 %
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	29	13	0	2	44	0,9 %
Île-de Montréal	1 096	176	4	55	1 331	25,8 %
Lanaudière	323	41	2	5	371	7,2 %
Laurentides	287	33	1	9	360	7 %
Laval	159	21	1	3	184	3,6 %
Longueuil	212	39	0	7	258	5 %
Mauricie et Centre-du-Québec	343	31	4	20	398	7,7 %
Outaouais	127	16	1	3	147	2,9 %
Québec	333	51	1	7	392	7,6 %
Saguenay—Lac-Saint-Jean	142	28	0	6	176	3,4 %
St-Jean-sur-Richelieu	121	16	0	7	144	2,8 %
Valleyfield	141	17	1	8	167	3,2 %
Yamaska	110	26	0	4	200	3,9 %
Code postal invalide	46	2	0	0	48	0,9 %
Extérieur du Québec au Canada	20	8	1	0	29	0,6 %
Extérieur du Canada	5	0	0	0	5	0,1 %
Total	4 318	647	19	172	5 156	100 %
Pourcentage	83,7 %	12,6 %	0,4 %	3,3 %	100 %	—

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Tableau 9

Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du Code criminel énumérés dans l'annexe de la Loi sur l'IVAC

Articles du Code criminel	Actes criminels	Nombre		
		2006	2007	2008
65	Participation à une émeute	0	0	1
81	Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	1	0	0
86	Braquer une arme à feu	9	22	17
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	0	2	4
155	Inceste	66	17	6
220	Mort par négligence criminelle	0	1	0
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	1	5	3
229	Meurtre	39	49	48
234	Témoin direct de meurtre*	—	16	2
239	Homicide involontaire	3	6	5
245	Tentative de meurtre	37	35	25
246	Administration d'un poison	2	0	0
247	Résistance à la perpétration d'une infraction	0	1	0
258 (1)	Trappes susceptibles de causer la mort ou des lésions corporelles	0	0	1
258 (4)	Conduite dangereuse d'un bateau	0	1	0
	Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduire est affaiblie	1	0	0
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	7	1	3
266	Voies de fait	1 589	2 036	2 012
267	Témoin direct de voies de fait*	—	—	27
268	Agression armée	950	824	638
269	Voies de fait graves	77	43	50
270	Infraction illégale de lésions corporelles	7	13	11
271	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	1	0	0
272	Agression sexuelle	1 395	1 382	1 199
273	Agression sexuelle armée	18	13	5
279 (1)	Agression sexuelle grave	2	5	1
279 (2)	Enlèvement	10	6	7
343	Séquestration illégale	7	3	8
423	Vol qualifié	259	243	208
430(2)	Intimidation par la violence	18	21	19
433	Mefait	1	1	1
436	Crime d'incendie	23	10	9
	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	1	0	0
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	4	5	4
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	5	1	4
	Information non disponible dans les systèmes informatiques	85	48	—
Total		4 618	4 810	4 318

*Total 2007 : les crimes de meurtre et les témoinages directs de meurtre et mort par négligence sont l'article 229 sans distinction. Les témoins directs de voies de fait ne sont pas tout juste compilation également que depuis 2008.

Tableau 10

Motif de rejet	2006	2007	2008
Absence de preuve d'un acte criminel ¹	339	178	139
Prescription ²	250	215	129
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi ³	102	117	113
Faute lourde ⁴	231	136	111
Absence de preuve de blessure	217	96	51
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	17	37	44
Motif non disponible	67	26	25
Crime commis à l'extérieur du Québec	3	5	16
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	18	28	10
Crime donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i>	0	3	8
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	1	0	1
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	0	1	0
Autres	5	0	0
Total	1 250	842	647

1 Il y a absence de preuve d'un acte criminel.

2 Ce motif est l'un des plus courants et il n'a pas une dimension d'intention de poser un obstacle à l'indemnité de la victime. Par exemple : "vous n'avez pas obtenu la victime de dommages parce que l'événement où la blessure a été causée n'a pas été considéré comme étant suffisamment grave pour constituer de la preuve". Exemple : "l'accident de la route n'a pas été causé par l'automobile".

3 Il y a absence de preuve d'un acte criminel qui constitue de la preuve suffisante pour la victime pour être indemnisée dans l'intervalle entre l'acte et l'accident.

4 Les personnes sont considérées être en état de ne pas être "dans l'état".

— lorsque cette situation n'a pas été causée par un événement qui n'a pas été causé par l'acte criminel, mais qui résulte toutefois de l'acte criminel.

5 L'accident a été causé par un événement qui n'a pas été causé par l'acte criminel, mais qui résulte toutefois de l'acte criminel.

Tableau 11

Prestations versées et frais d'administration			
Types de prestations	2006	2007	2008
Assistance médicale ¹	13 229 822,11 \$	12 957 968,55 \$	11 087 942,39 \$
Réadaptation	7 757 729,52 \$	7 543 216,16 \$	7 836 254,91 \$
Incapacité temporaire ²	19 184 862,34 \$	19 870 991,67 \$	19 143 312,97 \$
Stabilisation sociale et économique	1 039 481,48 \$	1 361 832,63 \$	2 087 652,03 \$
Allocations spéciales ³	14 000,00 \$	20 000,01 \$	14 499,99 \$
Frais funéraires ⁴	20 700,00 \$	99 105,93 \$	141 842,82 \$
Incapacité permanente des victimes ⁵ et rentes aux personnes à charge ⁶	28 763 102,05 \$	32 015 315,41 \$	32 945 480,30 \$
Total des prestations	70 009 697,50 \$	73 868 430,36 \$	73 256 985,41 \$
Frais d'administration ⁷	9 925 332,81 \$	10 579 519,26 \$	10 751 305,36 \$
Total	79 935 030,31 \$	84 447 949,62 \$	84 008 290,77 \$

1. L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques.

2. L'indemnité pour incapacité temporaire (ITT) est une rente hebdomadaire versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler, ou de vaquer à ses occupations habituelles.

3. Une allocation spéciale de 500 \$ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Une somme de 2 000 \$ est versée aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.

4. Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 3 124 \$ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 \$ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.

5. L'indemnité pour incapacité permanente (IPP), partielle ou totale, est une rente versée mensuellement à la personne en toute possession des capacités permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime.

6. La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge lors du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 60 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit si elle avait survécu.

7. Malgré une légère baisse du total des prestations en 2008, les frais d'administration ont augmenté en raison d'un accroissement de 171 099 \$ (soit 121 dossier) de victimes indemnisées entre le 1^{er} janvier 1998 et le 31 décembre 2008, pour lesquelles aucune capitalisation fixe n'a été effectuée aux fins de la facturation des frais d'administration.

Tableau 12

Nombre et types de prestations versées en 2008	
Types de prestations	Nombre de prestations versées*
Assistance médicale	9 772
Incapacité temporaire	2 697
Allocations spéciales	22
Frais funéraires	52
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	3 755

* Une même victime peut recevoir plusieurs types de prestations.

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008, la Direction de l'IVAC a reçu 22 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Les tableaux suivants fournissent les principales données relatives à l'application de la *Loi visant à favoriser le civisme* en 2008.

Tableau 13

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges	Nombre de demandes acceptées en 2008			
	Femmes	Hommes	Total	
	nb	nb	nb	%
De 0 à 17 ans	0	0	0	0 %
De 18 à 35 ans	5	8	13	50 %
De 36 à 64 ans	3	9	12	46 %
65 ans et plus	1	0	1	4 %
Total	9	17	26	100 %
Pourcentage	35 %	65 %	100 %	

Tableau 14

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2008			
	Femmes	Hommes	Total	Pourcentage
Établissement de santé	0	1	1	4 %
Résidence privée	4	16	20	77 %
Voie publique	4	0	4	15 %
Autre lieu	1	0	1	4 %
Total	9	17	26	100 %

Prestations et frais d'administration

Tableau 15

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur			
Régions	2006	2007	2008
Abitibi-Témiscamingue	3	1	0
Bas-Saint-Laurent	0	2	2
Chaudière-Appalaches	0	1	3
Côte-Nord	0	0	0
Estrie	0	1	0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	0	1	2
Île-de-Montréal	5	8	2
Lanaudière	3	4	2
Laurentides	2	3	0
Laval	0	1	1
Longueuil	0	1	2
Mauricie et Centre-du-Québec	2	3	3
Outaouais	1	0	1
Québec	3	3	2
Saguenay—Lac-Saint-Jean	0	2	0
St-Jean-sur-Richelieu	1	1	0
Valleyfield	3	0	0
Yamaska	1	1	2
Adresse invalide	1	—	—
Total	25	33	22

Tableau 16

Décisions rendues		2006	2007	2008
Résultat de l'étude des demandes				
Demandes acceptées		29	38	26
Demandes rejetées ^a		2	4	2
Dossiers fermés à la suite :				
— du désistement du réclamant ^b		0	0	0
— du désintéressement du réclamant ^c		2	1	0
Total		33	38	28

^a Voir les commentaires de note au tableau VII.^b Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le demandeur n'obtient pas ce qu'il recherche et renonce.^c Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le demandeur n'obtient pas ce qu'il recherche et abandonne.

Tableau 17

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistements	Désintére-ssements	Total
Abitibi-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Bas-Saint-Laurent	4	0	0	0	4
Chaudière-Appalaches	2	1	0	0	3
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	0	0	0	0	0
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine	2	0	0	0	2
Île-de-Montréal	2	1	0	0	3
Lanaudière	1	0	0	0	1
Laurentides	1	0	0	0	1
Laval	1	0	0	0	1
Longueuil	2	0	0	0	2
Mauricie et Centre-du-Québec	3	0	0	0	3
Outaouais	1	0	0	0	1
Québec	2	0	0	0	2
Saguenay—Lac-Saint-Jean	1	0	0	0	1
St-Jean-sur-Richelieu	1	0	0	0	1
Valleyfield	0	0	0	0	0
Yamaska	2	0	0	0	2
Code postal invalide	1	0	0	0	1
Total	26	2	0	0	28
Pourcentage	92,9 %	7,1 %	0 %	0 %	100 %

Tableau 18

Motifs de rejet	Nombre		
	2006	2007	2008
Absence de préjudice	0	2	0
Absence de preuve d'un acte de civisme	1	0	2
Événement donnant ouverture à l'application de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>	0	1	0
Prescription	1	1	0
Total	2	4	2

Tableau 19

Prestations versées et frais d'administration			
Types de prestations	2006	2007	2008
Assistance médicale	49 606,18 \$	36 778,74 \$	460 449,70 \$
Readaptation	9 718,16 \$	13 042,24 \$	23 056,36 \$
Incapacité temporaire	133 332,76 \$	199 160,20 \$	237 382,74 \$
Stabilisation sociale et économique	23 086,54 \$	26 346,36 \$	37 543,43 \$
Allocations spéciales	0,00 \$	0,00 \$	500,00 \$
Frais funéraires	0,00 \$	0,00 \$	3 000,00 \$
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	431 733,78 \$	479 089,86 \$	464 068,62 \$
Total des prestations	647 477,42 \$	754 417,40 \$	1 226 000,85 \$
Frais d'administration ¹	109 147,00 \$	57 481,40 \$	149 505,56 \$
Total	756 624,42 \$	811 898,80 \$	1 375 506,41 \$

¹ La diminution des frais d'administration en 2008 est principalement attribuable à l'absence des pertes liées au recours à la justice. À ce sujet, les frais d'administration ne sont pas des pertes directement attribuables aux contributions opérationnelles versées par l'ordre. Ces dernières comprenaient des pertes de 109 147,00 \$ en 2007 et 57 481,40 \$ en 2006.

Tableau 20

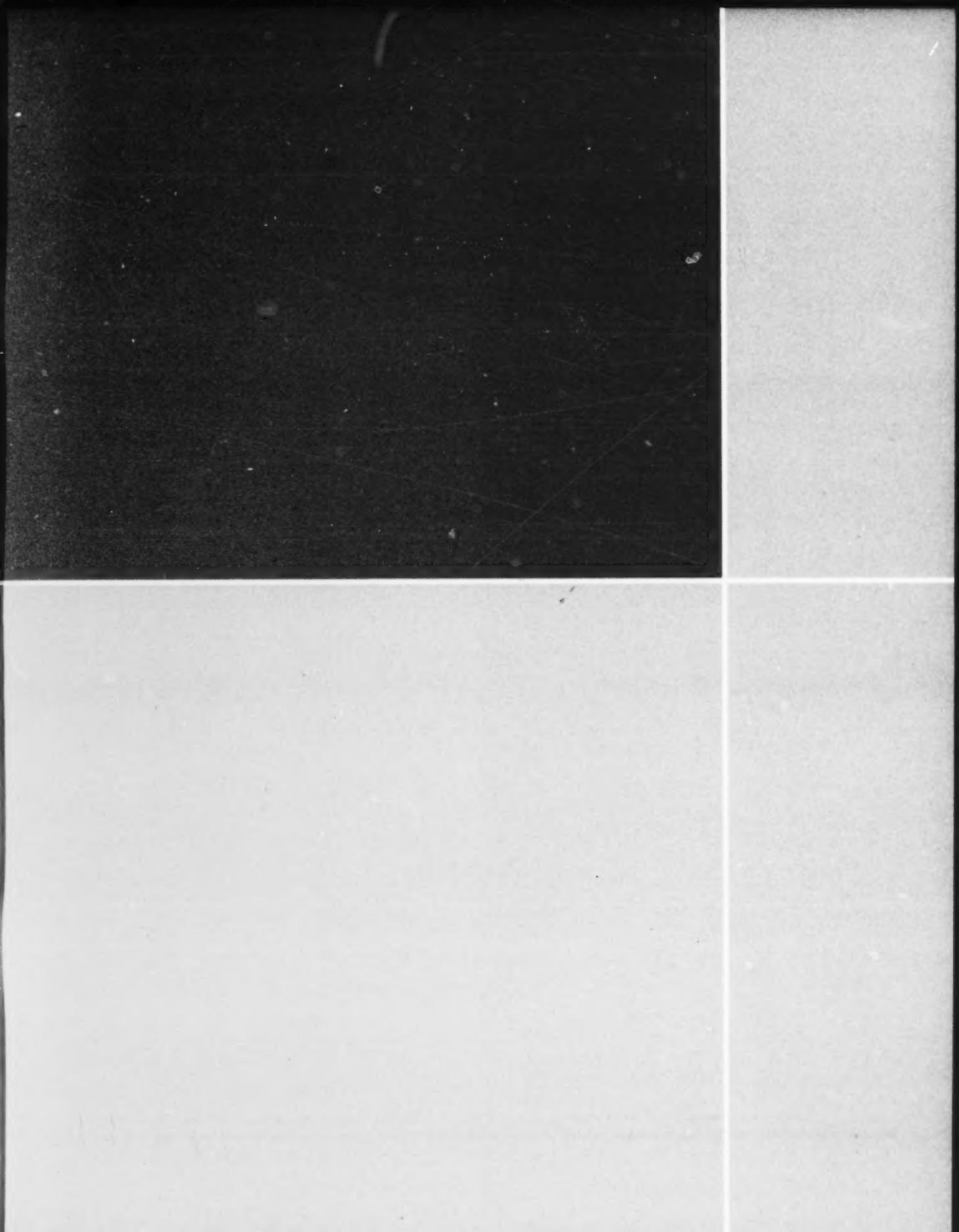
Nombre et types de prestations versées en 2008	
Types de prestations	Nombre de prestations versées*
Assistance médicale	51
Incapacité temporaire	25
Allocations spéciales	0
Frais funéraires	0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	36

Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que des formulaires *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST.

Visitez aussi le site Web de la Direction de l'IVAC [www.ivac.qc.ca].

Bureau central de la Direction de l'IVAC 5 ^e étage 1199, rue De Bleury, Montréal (Québec) H3B 3J1 Tél. : 514 906-3019 1 800 561-4822 Téléc. : 514 906-3029	Estrie Place-Jacques-Cartier Bureau 204 1650, rue King Ouest Sherbrooke (Québec) J1J 2C3 Téléc. : 819 821-6116	Longueuil 25, boulevard La Fayette Longueuil (Québec) J4K 5B7 Téléc. : 450 442-6373	Saint-Jean-sur-Richelieu 145, boulevard Saint-Joseph Case postale 100 Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 6Z1 Téléc. : 450 359-1307
Courriel : ivac@csst.qc.ca	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine 163, boulevard de Gaspe Gaspé (Québec) G4X 2V1 Téléc. : 418 368-7855	Mauricie et Centre-du-Québec Bureau 200 1055, boulevard des Forges Trois-Rivières (Québec) G8Z 4J9 Téléc. : 819 372-3286	Valleyfield 9, rue Nicholson Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6T 4M4 Téléc. : 450 377-8228
Abitibi-Témiscamingue 33, rue Gamble Ouest Rouyn-Noranda (Québec) J8X 2R3 Téléc. : 819 762-9325	New Richmond (Québec) G0C 2B0 Téléc. : 418 392-5406	Outaouais 200, boulevard Perron Ouest Gratineau (Québec) J8X 3Y3 Téléc. : 819 778-8609	Yamaska 2710, rue Bachand Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8B6 Téléc. : 450 773-8126
2 ^e étage 1185, rue Germain, Val-d'Or (Québec) J9P 6B1 Téléc. : 819 874-2522	Île-de-Montréal 1, complexe Desjardins Tour Sud, 31 ^e étage Case postale 3 Succursale Place-Desjardins Montréal (Québec) H5B 1H1 Téléc. : 514 906-3200	Québec 425, rue du Pont Case postale 4900 Succursale Terminus Québec (Québec) G1K 7S6 Téléc. : 418 266-4015	Bureau RC 4 77, rue Principale Granby (Québec) J2G 9B3 Téléc. : 450 776-7256
Bas-Saint-Laurent 180, rue des Gouverneurs Case postale 2180 Rimouski (Québec) G5L 2P3 Téléc. : 418 725-6237	Lanaudière 432, rue De Lanaudière Case postale 550 Joliette (Québec) J6E 2N2 Téléc. : 450 756-6832	Saguenay-Lac-Saint-Jean Place du Fjord 801, boulevard Talbot Case postale 5400 Chicoutimi (Québec) G7H 6P8 Téléc. : 418 545-3543	Bureau 102 26, pl. Charles-De Montmagny Sorel-Tracy (Québec) J3P 7E3 Téléc. : 450 746-1036
Chaudière-Appalaches 835, rue de la Concorde Saint-Romuald (Québec) G6W 7P7 Téléc. : 418 839-2498	Laurentides 6 ^e étage 85, rue De Martigny Ouest Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8 Téléc. : 450 432-1765	Complexe du Pas tr. étage 1209, boulevard du Sacré-Cœur Case postale 47 Saint-Félicien (Québec) G8K 2P8 Téléc. : 418 679-5931	Pour joindre la CSST, un seul numéro : 1866 302-CSST (2778)
Côte-Nord Bureau 236 700, boulevard Laniel Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1 Téléc. : 418 964-3959	Laval 1700, boulevard Laval Laval (Québec) H7S 2G6 Téléc. : 450 668-1174		
215, boulevard La Salle Baie-Comeau (Québec) G4Z 2Z4 Téléc. : 418 294-7325			



Visitez le site Web de la Direction de l'IVAC : www.ivac.qc.ca

Québec 